

| | |
|---|--|
| DEPENDENCIA: SECRETARIA DE EDUCACIÓN | No. Consecutivo:260 |
| OFICINA PRODUCTORA: SECRETARIA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000 | SERIE/Subserie:CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14:2 |

CIRCULAR 260 DE 2024

DE: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA.

PARA: FUNCIONARIOS (AS) Y CONTRATISTAS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.

ASUNTO: TÉRMINOS PARA REVISIÓN, APROBACIÓN Y FIRMA DOCUMENTOS DE RESPUESTA SAC Y SGSC.

Cordial Saludo,

Es muy importante para este despacho el trámite oportuno de los diferentes documentos y PQRSD asignados a través del aplicativo SAC y el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano (GSC).

En tal sentido, es preciso dar celeridad al trámite de proyección de los mismos, con el objeto de que sean revisados y aprobados oportunamente por los Funcionarios encargados y/o líderes de los macro procesos y/o por el titular del despacho de la Secretaría de Educación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que algunos documentos se han entregado de manera física para la firma el mismo día de vencimiento en el SAC o el SGSC o se pasan para la revisión y aprobación en el SAC el día de cumplimiento de los términos y por lo tanto el tiempo es muy limitado para el análisis de la respuesta por parte del Despacho y la corrección de la misma, cuando sea necesario.

En tal sentido, se indica lo siguiente:

1.Los documentos para la firma física por parte de la secretaria, se deben entregar al despacho mínimo con un día hábil de antelación a la fecha de vencimiento del respectivo SAC o PQRSD, con excepción de las respuestas a Acciones de Tutela y requerimientos judiciales o de Entes de Control, que deban tramitarse con inmediatez.

2.Los documentos para la revisión y aprobación en el SAC por parte del Despacho, deben haber surtido el trámite correspondiente con relación a las demás revisiones y pasar mínimo dos días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del respectivo SAC.

3.Es importante dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas.



| | |
|---|--|
| DEPENDENCIA: SECRETARIA DE EDUCACIÓN | No. Consecutivo:260 |
| OFICINA PRODUCTORA: SECRETARIA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000 | SERIE/Subserie:CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2 |

4. Es necesario notificar debidamente al ciudadano (a) o Entidad, al medio seleccionado para recibir la contestación, esto es correo electrónico o dirección de correspondencia, (aplica tanto la prórroga si a ello hubiere lugar, como a la respuesta de fondo).

5. Las respuestas se deben cargar de manera oportuna tanto en el aplicativo SAC como en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

6. La solicitud de prórroga se debe realizar vía correo electrónico al Funcionario Jorge Alberto Londoño Camacho o quien haga sus veces, a más tardar a las 11:00 A.M. del día hábil anterior a la fecha de vencimiento de la petición.

Previo a la petición de solicitud de prórroga, el Funcionario (a) o Contratista debe enviar la respectiva comunicación al Peticionario (a) que sustente el motivo de la misma, es importante recordar que esta prórroga debe ser aprobado con anterioridad por el líder del macroproceso al que pertenece, el cual se verificará por el Líder del SAC antes de conceder la prórroga.

7. Los consecutivos se deben cargar oportunamente en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, independiente de si son internos o externos. Es preciso que cada macro proceso y/o supervisor de contrato, revise en los reportes que se remiten semanalmente por el Líder de Atención al Ciudadano, los consecutivos que están pendientes por cargar, para que se proceda a actualizar el Software.

8. Si las asignaciones realizadas por el SAC o SGSC, corresponden a competencia de otro Funcionario o Contratista de la Secretaría de Educación, se debe informar de manera inmediata al Líder de Atención al Ciudadano de la dependencia, para proceder a la reasignación (plazo máximo dos días).

9. Si los términos que reportan el SAC o el SGSC, son mayores a los términos concedido por la norma, se solicita responder en los plazos legalmente establecidos o concedidos por los Entes de Control u Oficinas de la Rama Judicial, aunque los sistemas reporten un término mayor.

10. Si corresponden a documentos provenientes por el Ministerio de Educación nacional por medio del cual se remiten peticiones y no se registró en el SAC o SGSC el nombre del Peticionario (a) para la respectiva respuesta sino el del

Ministerio, es preciso que se cargue la respuesta en el Aplicativo pero que de igual manera se notifique la respuesta al Peticionario a través del medio de notificación seleccionado.

05



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

| | |
|---|---|
| DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | No. Consecutivo: 260 |
| OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000 | SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2 |

11. Si se requiere modificación del eje temático asignado en el SAC, por favor informar al Líder de Atención al Ciudadano sustentando dicho cambio.

Es importante adelantar las acciones pertinentes para que la Secretaría de Educación esté al día con las asignaciones del SAC y SGSC, teniendo en cuenta que son instrumentos utilizados por el Ministerio de Educación y por la Secretaría Administrativa de la Alcaldía de Bucaramanga, para las respectivas mediciones del comportamiento y trámite de PQRSD.

Adicional a lo anterior y lo más importante, es nuestra responsabilidad en atender oportunamente los requerimientos de los Ciudadanos, cumpliendo de esta manera con los postulados esenciales del Estado Social de Derecho.

De presentarse cualquier inconveniente con el aplicativo SAC o con el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, por favor reportarlo vía correo electrónico al Funcionario Jorge Alberto Londoño Camacho, Líder SAC o quien haga sus veces, con el objeto de que se adopten las medidas correspondientes.

Agradezco su especial atención en el asunto, en pro del funcionamiento de nuestra Secretaría, a fin de lograr un mejoramiento continuo.

Atentamente,


MARTHA CECILIA GUARÍN LIZCANO
Secretaria de Educación Municipal

Proyectó y revisó: Jorge Alberto Londoño Camacho- Profesional Universitario Atención al ciudadano. *JAL*